



Spitalul Municipal
Orăştie



SPITAL MUNICIPAL ORASTIE

CUI: 5808334
Str. Pricazului nr. 16, loc. Orastie, cod
335700, jud. Hunedoara
Tel. 0254242950(1); Fax 0254241615
e-mail: spital@spitmunor.ro
www.spitmunor.ro



NR: 251
DATA: 18/01/2023
COD: CEG

ORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR SPITALUL MUNICIPAL ORASTIE AN 2022

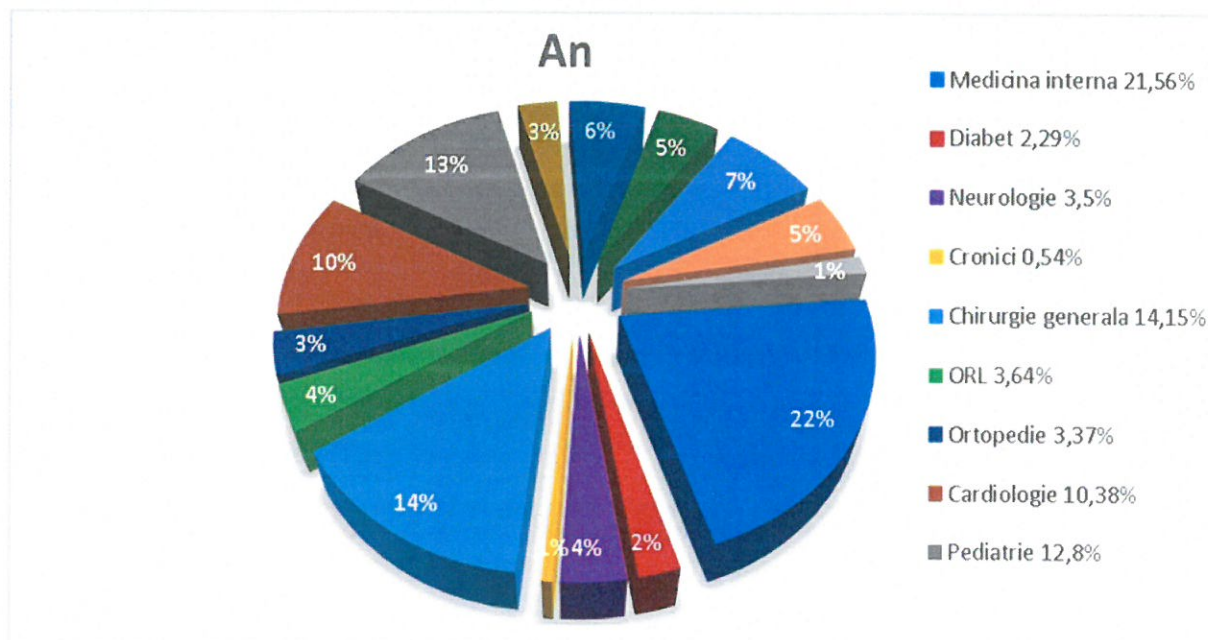
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna ianuarie 2023 pentru perioada 01.01.2022 – 31.12.2022 si a constatat in colectarea si prelucrarea datelor culesse din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal Orastie

Scop: cunoasterea opiniei pacientilor cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul Spitalului Municipal Orastie.

Pacienti si metoda: numarul de pacienti a fost ales astfel incat sa se asigure reprezentativitatea esantionului format, aproximativ 30% din numarul pacientilor externati. Au fost exclusi pacientii cu stare generala alterata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la evaluare si cei care prezentau dificultati in intelegerea sau raspunsul la intrebarile incluse in chestionar. Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii, li s-au oferit informatii privind modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in cutiile asiguratului, existente in fiecare sectie din spital. S-a calculat pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfactie raportat la numarul total de pacienti.

Rezultate: S-a colectat un numar de 742 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 415 (55.93%) sex feminin si 257 (34.64%) sex masculin. Dintre respondenti, 369 (49.73%) provin din mediul urban, iar 273 (36.79%) din mediul rural.

Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie 2022 - decembrie 2022.



A fost analizat raspunsul la intrebari si s-au obtinut urmatoarele rezultate :

Prima impresie la intrarea in spital poate fi exprimata prin trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia astfel: **“curatenie, disciplina, liniste”**.

Starea de spirit dupa prima impresie, este de ridicare a moralului pentru 84,50% dintre respondenti, nici un efect pentru 2,96% si demoralizare pentru 0,94% dintre acestia, iar 11,60% nu au raspuns la aceasta intrebare.

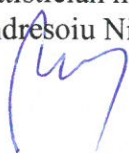
In cadrul internarii 95,96% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 80,59% au fost condusi la explorari, 68,06% au facut baie la internare, 86,52% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 11,05% au adus medicamente de acasa, 3,23% au avut complicatii post - operator, 83,69% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 18,33% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 8,09% au simtit nevoia sa recompenseze cadrele medicale prin diverse mijloace.

Gradul de satisfactie al pacientilor pentru serviciile oferite de spitalul nostru pe perioada internarii, sunt reprezentate in tabelul de mai jos

	Multumit	Nemultumit	Nu raspunde	
Calitatea conditiilor de cazare	701	11	30	
	94,74 %	1,48 %	4,04 %	
Calitatea meselor servite	684	14	44	
	92,18 %	1,89 %	5,93 %	
Calitatea curateniei	702	5	35	
	94,61 %	0,67 %	4,72 %	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	710	6	26	
	95,69 %	0,81 %	3,50 %	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	710	2	30	
	95,69 %	0,27 %	4,04 %	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	700	5	37	
	94,34 %	0,67 %	4,99 %	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	689	26	27	
	92,86 %	3,50 %	3,64 %	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	DA	NU	Nu raspunde	Indecisi
	711	0	25	6
	95,82 %	0,00 %	3,37 %	0,81 %
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	706	0	29	7
	95,15 %	0,00 %	3,91 %	0,94 %

Gradul de satisfactie al pacientilor a fost de peste 90%, spitalul bucurându-se în continuare de aprecierea pacientilor.

Elaborat,
Statistician medical
Andresoiu Nicoleta



Verificat,
Analist
Medrea Daniela



Aprobat,
Manager
Ec.Uibariu Maria Lacramioara

